



# KOTITYÖPALVELUN LAATUKÄSIKIRJA

Vammalan Siivoushuolto Oy

Kirsi Järvenkallas

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2017  
Palveluliiketoiminta



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminta

JÄRVENKALLAS, KIRSI:

Kotityöpalvelun Laatukäsikirja: Vammalan Siivoushuolto Oy

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 25 sivua  
Joulukuu 2017

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä helppokäyttöinen laatukäsikirja yrityksen jokapäiväiseen käyttöön. Tulevaisuutta ajatellen haluttiin myös sertifioida toiminta. Vammalan Siivoushuolto Oy tuottaa koti- ja siivouspalveluita kotitalouksille ja yritysasiakkaille. Yrityksellä on myös puhdistusaineiden ja -välineiden erikoismyymälä.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö muodostuu kahdesta osuudesta: teoriasta ja laatukäsikirjasta. Teoriaosuus pohjautuu aihetta käsittelevään kirjallisuuteen sekä kahteen haastatteluun. Teoriaosuudessa on käsitelty laadun määritelmää, erilaisia laadunhallintajärjestelmiä, laadunhallinnan hyötyjä ja henkilöstön merkitystä laadunhallinnassa. Haastatteluissa pyrittiin selvittämään, että mitä hyötyä yrityksen sertifiointista on ja miten se näkyy käytännön toiminnassa. Laatukäsikirja on tehty noudattaen kotityöpalvelujen laatusertifikaatin ohjeita ja kriteerejä. Laatukäsikirja on kokonaisuudessaan työn liitteenä ja se on tehty kotityöpalvelujen laatujärjestelmän määrittelemään muotoon.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi kattava laatukäsikirja ja yritys sai kotityöpalvelujen laatusertifikaatin. Kotityöpalvelujen laatusertifikaatti osoittaa yrityksen olevan ammattitaitoinen, kehityshaluinen ja asiakkaan etua ajatteleva sekä täyttävän lain vaatimat asiat ja kotityöpalvelun laatujärjestelmän laatuksiteerit. Sertifiointi toimii vahvana kilpailuvalttina ja vahvistaa yrityksen markkina-asemaa.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hospitality Management

JÄRVENKALLAS, KIRSI:  
Home Services Quality Manual: Vammalan Siivoushuolto Oy

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 25 pages  
December 2017

---

The aim of the thesis was to make an easy to use quality manual for everyday use for Vammalan Siivoushuolto Oy. The company provides home and cleaning services for households and corporate customers.

This functional thesis consists of two parts: theory section and quality book. The theoretical part is based on literature on this subject and on two interviews. The theoretical part includes the definition of quality, different quality management systems, the benefits of quality management and the importance of personnel in quality management. The interviews were aimed at clarifying the benefits of corporate certification and how it is reflected in practical work. The quality manual has been made in accordance with the guidelines and criteria of the quality certification for home services. The quality manual is attached to the work.

The result of the thesis was a comprehensive quality manual, and the company received a quality certification for home services. The quality certification for home services demonstrates that the company is professional, development-oriented and customer-oriented and fulfills the requirements of the law and the quality criteria for a home service quality system. Certification works as a strong competitive advantage and strengthens the company's market position.

---

Key words: quality, quality management, quality manual

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	LAATU JA LAADUNHALLINTA .....	6
2.1	Laadun määritelmä .....	6
2.2	Palvelun laatu.....	7
2.3	Laadunhallintajärjestelmä .....	9
2.4	Erilaisia laadunhallintajärjestelmiä .....	11
2.5	Laadunhallinnan hyödyt .....	13
2.6	Henkilöstön merkitys laadunhallinnassa.....	14
2.7	Laatukäsikirja.....	15
3	LAATUKÄSIKIRJAN TOTEUTTAMINEN VAMMALAN SIIVOUSSHUOLTO OY:LLE.....	16
3.1	Yritysesittely .....	16
3.2	Tavoitteet ja menetelmät.....	16
3.3	Sastamalan Ruoka- ja puhtauspalveluiden henkilöstön haastattelut.....	17
3.4	Työvaiheet .....	18
4	POHDINTA.....	21
	LÄHTEET.....	22
	LIITTEET .....	24
	Liite 1. Laatukäsikirja Vammalan Siivoushuolto Oy:lle .....	24

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Vammalan Siivoushuolto Oy. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda toimiva ja käytettävä laatukäsikirja yrityksen jokapäiväiseen käyttöön sekä sertifioida yrityksen toiminta. Opinnäytetyön tarve lähti yrityksen tarpeista, useita vuosia on mietitty laatukäsikirjan luomista ja mahdollisuus siihen tuli opinnäytetyön kautta.

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta, joka käsittelee laatua ja laadunhallintaa sekä laatukäsikirjan luomisesta toimeksiantajalle Vammalan Siivoushuolto Oy:lle. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän kehittämistyö ja antaa yritykselle jotain konkreettista. Teoriaosuus pohjautuu aihetta käsittelevään kirjallisuuteen, vertailuun erilaisista laadunhallintajärjestelmistä sekä haastatteluihin/benchmarkkauseen. Laatukäsikirja toteutettiin kotityöpalveluiden laatusertifikaatin vaatimusten mukaisesti.

Laatu on moniselitteinen käsite, mutta yksinkertaistaen sen voidaan sanoa olevan kykyä vastata odotuksiin ja toiveisiin (Opintokeskus Sivis, 2017). Kuitenkin jokainen asiakas kokee tuotteen tai palvelun laadun eri tavalla, joten yrityksellä on haasteita vastata erilaisten asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Haasteita tuo myös useiden eri laatujärjestelmien olemassaolo ja niistä parhaiten omia tarpeita vastaavan löytäminen. Työssä avataan neljää eri laadunhallintajärjestelmää, jotka olivat esillä mietittäessä parhaiten Vammalan Siivoushuolto Oy:n tarpeita vastaavaa järjestelmää. Yrityksellä on haasteita vastata moninaisen asiakaskunnan tarpeisiin ja siitä syystä laatujärjestelmää lähdettiin kehittämään. Kotityöpalveluiden laatusertifikaatti valittiin, koska yritys haluaa profiloitua enemmän kokonaisvaltaisena kotitöiden palveluntarjoajana.

## 2 LAATU JA LAADUNHALLINTA

### 2.1 Laadun määritelmä

Käsitteellä 'laatu' on monta erilaista tulkintaa, riippuen eri tarkastelunäkökulmista. Laatu on asiakkaan tarpeiden täyttämistä mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. (Lecklin 2006, 18.) Alkuperäisesti laatu on tarkoittanut virheettömyyttä, mutta ajan myötä se on muuttunut kokonaisvaltaiseksi liikkeenjohdon käsitteeksi. Laatu on kehittämistä ja johtamista tavoitteena jo edellä mainittu asiakastyytyväisyys, kannattavuus sekä kilpailukyky. Enää laatu ei myöskään tarkoita pelkästään tuotteen tai palvelun laatua vaan koko yrityksen toimintaa. (Silén 2001, 15.)

Laatu koskee asiakkaalle vaihdantasuhteessa toimitettuja tavaroita, palveluja ja/tai tietoa eli toimitteita. Laatu ei siis voi koskea esineitä tai asioita, jotka eivät ole minkäänlaisen vaihdannan kohteita, koska kukaan ei halua maksaa niistä tai nähdä niiden edestä vaivaa. (Lillrank 1998, 19.)

Herkko Pesosen (2007) mukaan laadulle ei ole olemassa yksikäsitteistä määritelmää. Monien mielestä laatu on jotain suurenmoista, maailman paras on laadukas. Kuitenkaan näin ei ole vaan laatu on asiakkaan odotukset täyttävää eli sitä mitä asiakas haluaa. Tärkeää on selvittää, mitä asiakas haluaa, vaatii ja odottaa ja toteuttaa se, jotta tuote/palvelu on vaatimustenmukaista eli laadukasta. (Pesonen 2007, 35-37.)

Laadulla on useita eri ominaisuuksia ja tunnusmerkkejä, jotka muuttuvat tarkastelunäkökulman mukaan. Kuitenkaan ominaisuudet eivät sulje toisiaan pois vaan täydentävät toisiaan. Avainasemassa on *asiakaslaatu*, jossa hyvää laatua on asiakkaiden tarpeet ja odotukset täyttävä laatu. *Ympäristölaadun* merkitys on kasvamassa, suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös elinkaari, resurssien käyttö suunnittelusta hävittämiseen asti. Perinteinen laadunvalvonta tukeutuu *valmistuslaatuun*, tuotteiden valmistus on tapahduttava määrittysten mukaan. *Kilpailulaatu* kertoo tuotteen laadun olevan riittävä, kun se on yhtä hyvä kuin kilpailijoilla. *Tuotelaatu* kertoo tuotteen laadukkuudesta ja *arvolaadussa* korkein laatu on sillä tuotteella, joka antaa parhaan arvon sijoitetulle pääomalle. Käytännön toiminnassa nämä kaikki näkökulmat ovat yleensä näkyvillä. (Lecklin 2006, 20.) Tulevaisuudessa laatu tulee pysymään yrityksen menestystekijänä ja integroitumaan entisestään

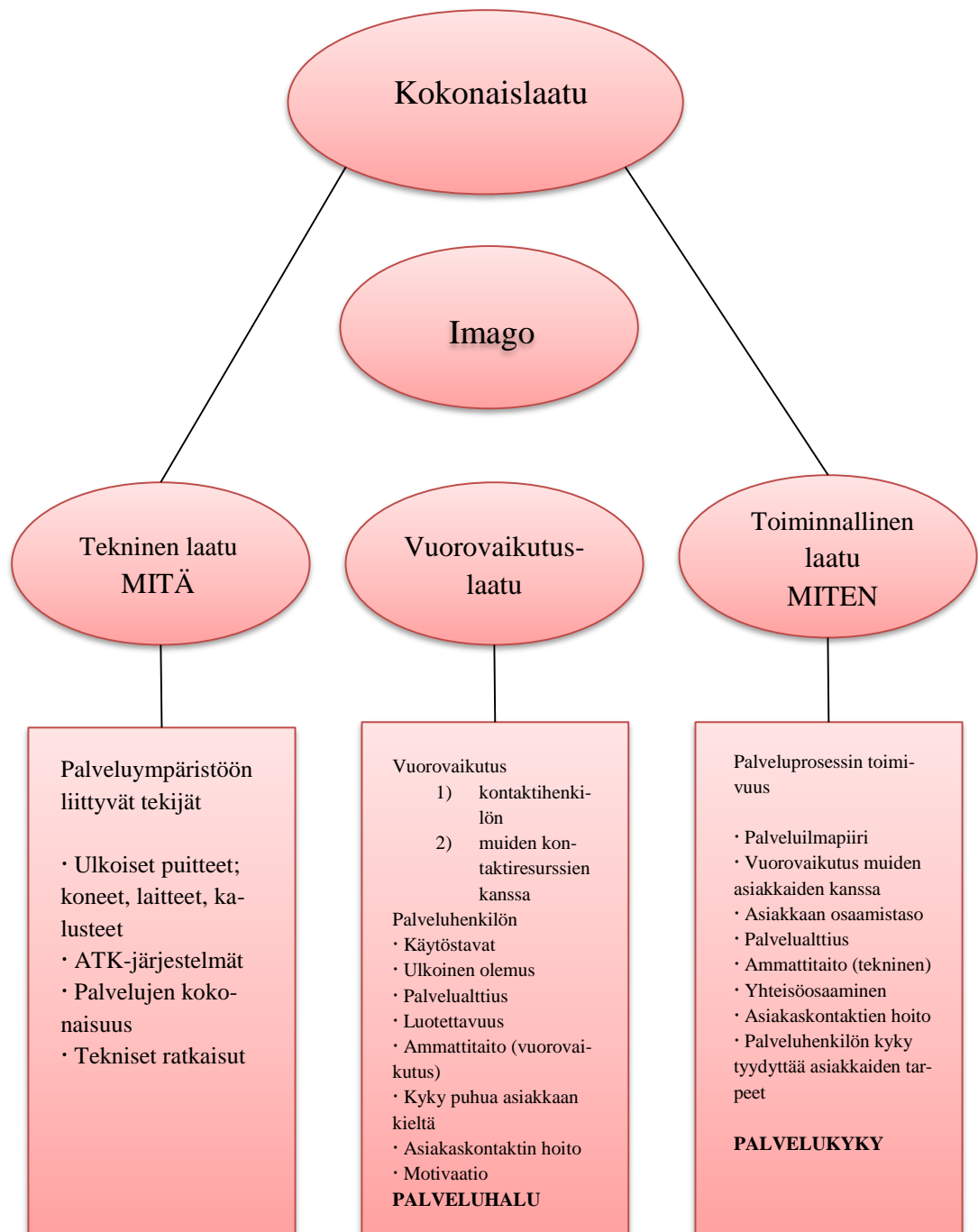
muuhun toimintaan. Tuloksellisuuden ja tehokkuuden seurannan ohella seurataan laadun toteutumista. (Lecklin 2006, 21.)

Lecklin (2006, 19) lainaa kirjassaan Joseph Juranin laatumääritelmää 'soveltuvuus käytötarkoitukseen'. Tämä määritelmä kaikessa yksinkertaisuudessaan kuvaa kokonaisvaltaista laadunhallintaa (Lecklin 2006, 20).

## **2.2 Palvelun laatu**

Palvelun laadun määritelmänä voidaan pitää ennakko-odotuksen ja toteutuneen koetun kokemuksen suhdetta. Palvelun laatutekijöitä ovat muun muassa palvelun suunnittelu, spontaanius ja ongelmanratkaisu. Asiakkaan tulisi kokea, että yritys haluaa auttaa juuri häntä löytämään ratkaisu ongelmiin. (Tirkkonen 2014.)

Asiakastyytyväisyyskyselyt, mysteerishoppaus ja erilaiset laatu järjestelmät auttavat palvelun laadun mittaamisessa. Asiakkaista ja palvelusta pitää kerätä ja analysoida tietoja, jotta voi tuottaa tarpeita ja toiveita vastaavaa palvelua. Oleellisinta palvelun laadun mittaamisessa ja kehittämisessä on löytää negatiiviset laatu kuilut, jotka muodostuvat odotusten ja todellisuuden välille. Jotta näiltä kuiluilta vältyttäisiin pitäisi asiakas osallistaa palvelukonseptin ja –prosessien ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen ja testaamiseen. (Tirkkonen 2014.)



KUVIO 1. Palvelun laatu-ulottuvuudet (Komppula & Boxberg 2002, 45)

Kuviossa 1 on esitetty palvelun laatu-ulottuvuudet. Kokonaislaatu pitää sisällään teknisen ja toiminnallisen laadun. Tekninen laatu vastaa kysymykseen mitä ja se on aineettomat ja aineelliset asiat. Toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen, miten. Tekninen laatu liittyy palveluympäristöön, millaisen kuvan asiakas saa koneista, laitteista ja teknisistä ratkaisuista. Toiminnallinen laatu liittyy palveluprosessiin, millaisen kuvan asiakas saa esimer-



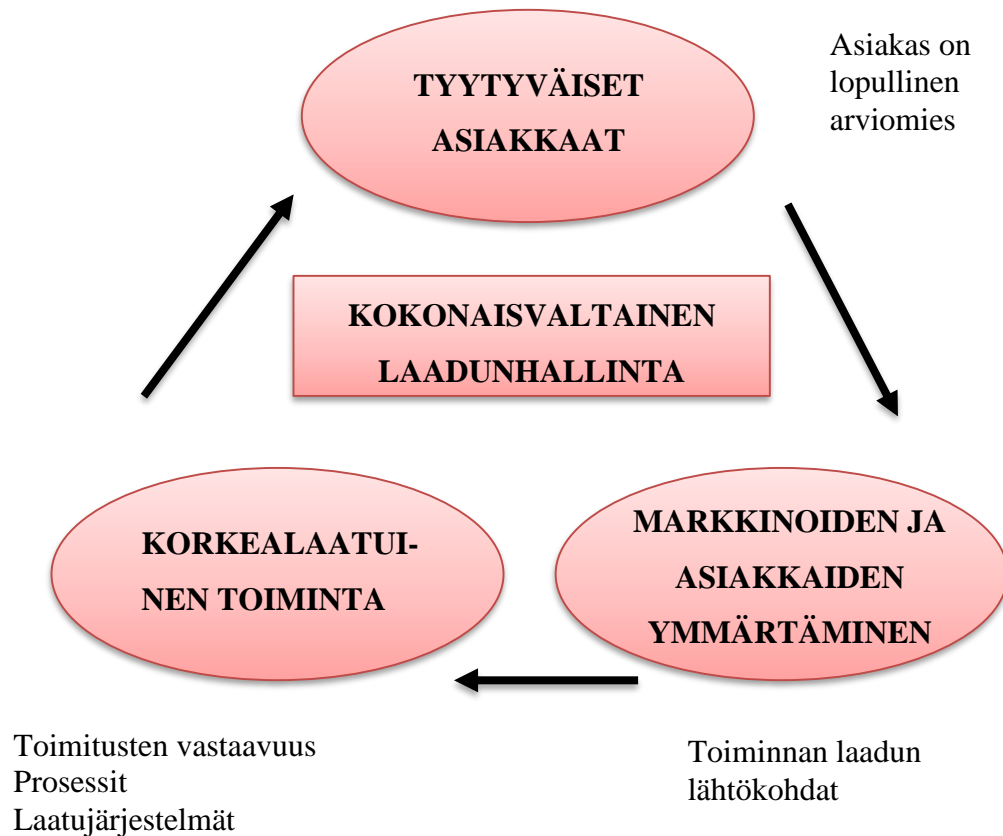
kiksi ilmapiiristä, palvelualttiudesta ja asiakkaan tarpeiden tyydyttämisestä. Palvelun laatuun olennaisena tekijänä kuuluu vuorovaikutus, asiakas arvioi esimerkiksi käytöstapoja, luotettavuutta ja motivaatiota. (Komppula & Boxberg 2002, 45.)

### **2.3 Laadunhallintajärjestelmä**

Työpaikoilla laadunhallinnalla tarkoitetaan muun muassa sitä, että jokainen tietää oman organisaationsa ja työnsä tarkoituksen, tuntee asiakaskunnan ja heidän odotukset ja tarpeet, tavoitteet on sovittu myös laatua ajatellen, henkilöstö on ammattitaitoinen ja sitä on riittävästi sekä tavoitteita seurataan ja arvioidaan ja tarvittaessa korjataan ja muutetaan toimintatapoja (Asiakaslähtöiset palveluprosessit 1999, 25). Laadunhallinta on toiminnan jatkuvaa kehittämistä, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta sekä kilpailukyvyn säilyttäminen ja kasvattaminen (Yritys-Suomi 2017).

ISO 9000- standardissa laadunhallinnalla tarkoitetaan koordinoituja toimenpiteitä organisaation suuntaamiseksi ja ohjaamiseksi laatuun liittyvissä asioissa ja laadunhallintajärjestelmällä johtamisjärjestelmää, jonka avulla suunnataan ja ohjataan organisaatiota laatuun liittyvissä asioissa (Lecklin 2006, 29).

Laadukkaan johtamisen tavoitteita ovat esimerkiksi järjestelmällisyys toiminnan ohjauksessa ja valvonnassa, asiakastyytyväisyys, tuottavuus, tuki henkilöstölle, kehitys sekä yhtenäisyys (Lecklin 2006, 29 – 30). Laadunhallinta koskettaa kuitenkin koko työyhteisöä ja laatu syntyy arkipäivän työssä (Asiakaslähtöiset palveluprosessit 1999, 25).



KUVIO 2. Kokonaisvaltainen laadunhallinta (Lecklin 2006, 19)

Kuviossa 2 on selkeästi esitetty kokonaisvaltainen laadunhallinta. Toiminnan laadun lähtökohta on markkinoiden ja asiakkaiden ymmärtäminen. Korkealaatuiseen toimintaan pyritään ja apuna siinä on laatujärjestelmät. Asiakkaat antavat arvionsa laadusta ja tyytyväiset asiakkaat kertovat hyvästä laadusta. (Lecklin 2006, 19.)

Kaikkialla maailmassa johtaviksi laadunhallinnan ajatuksiksi on hyväksytty seuraavat kahdeksan periaatetta:

1. Asiakaskeskeisyys. Ilman asiakkaita ei ole yritystä, tarpeet ja toiveet on ymmärrettävä ja pyrittävä toteuttamaan.
2. Johtajuus. Johtaja suunnittelee, toimeenpanee, seuraa, ohjaa ja parantaa työtä. Johtaja esimerkillään ja ohjeillaan osoittaa suunnan ja tavoitteet, myös laadun suhteen.
3. Henkilöiden huomioiminen. Vain tyytyväinen henkilöstö voi saada aikaan tyytyväisen asiakkaan ja oma henkilöstö on yksi asiakasryhmä.
4. Prosessimainen ajattelutapa. Mittaamalla asioita tiedetään toimivatko ne suunnitellusti. Ohjausta reaaliajassa ja pitkäjänteistä kehittämistä.

5. **Systeemiajattelu.** Kokonaisuutta ohjataan kohti asiakastyytyväisyyttä.
6. **Jatkuva parantaminen.** Pysyvänä tavoitteena on jatkuva parantaminen.
7. **Päätöksenteko** perustuu faktoihin. Päätökset tehdään olemassa olevien tositetietojen perusteella.
8. **Yhteistyösuhteet.** Toiminta on läpinäkyvää ja tietoa jaetaan eteenpäin. (Pesonen 2007, 79 – 80.)

Laadunhallintajärjestelmän tarkoituksena on ohjata toimintaa siten, että asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun tai tuotteeseen (Pesonen 2007, 50). Järjestelmä muodostuu kolmesta osasta, toiminnan kuvauksesta, varsinaisesta toiminnasta sekä näytöistä toiminnassa. Ennen kuin toimintaa voi kuvata, on sovittava ja päätettävä oikeasta tavasta toimia. Toiminta sekä toiminnan ohjaaminen ja parantaminen kuvataan. Varsinaisessa toiminnassa toimitaan sovitulla ja kuvatulla tavalla. Toimintaa kuvattaessa on kerrottu, millaisia näyttöjä toiminnasta jää ja niiden avulla voidaan osoittaa, että on toimittu kuten sovittu ja saavutettu sovitut tulokset. (Pesonen 2007, 53 - 54.) Käytännössä laadunhallintajärjestelmä tarkoittaa organisaatorakenteen, prosessien, menettelytapojen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista. Laadunhallintajärjestelmään vaikuttavat valmistajien ja ostajien tarpeet, edut ja odotukset ja jokainen laadunhallintajärjestelmä rakennetaan aina yrityksen omien liiketoimien mukaisesti. (Yritys-Suomi 2017.)

Laadunhallintajärjestelmä onkin työkalu laadun hallitsemiseksi. Olennaista siinä on mukana oleva toiminnan parantamisen lenkki; toiminnasta kerätään tietoa, joka analysoidaan, analysoidusta tiedosta tehdään johtopäätöksiä, joista siirrytään päätöksiin (päätökset voivat olla toimenpiteitä kehittämiseksi) ja päätökset toteutetaan. (Pesonen 2007, 51.)

## **2.4 Erilaisia laadunhallintajärjestelmiä**

Erilaisia laadunhallintajärjestelmiä on useita ja yrityksen tuleekin valita ja rakentaa oma laadunhallintajärjestelmänsä omien liiketoimien mukaiseksi (Yritys-Suomi 2017). Laadunhallintajärjestelmää rakentaessa on hyvä pohtia kysymyksiä ”mitä laatu asiakkaalle tarkoittaa meidän toiminnassamme?” ja ”kuinka voisimme edistää laadun ylläpitämistä ja kehittämistä?”. Tämä auttaa löytämään ne tärkeimmät painopisteet, jotka tulee huomioida laa-

tujärjestelmän valinnassa ja rakentamisessa. (Kert Kenner 2008.) Erilaisia laadunhallintajärjestelmiä voivat olla muun muassa Clean Card, ISO 9001, Insta 800 sekä Kotityöpalveluiden laatusertifikaatti.

### **Clean Card**

Clean Card – sertifikaatti on puhtauspalveluyrityksen laaduntuottokykyä osoittava todistus, jonka myöntää SSTL Puhtausala ry. Sertifikaatteja on myönnetty kymmenen kappaletta. Sertifikaatin saa arviointikriteerit täyttävä puhtauspalveluorganisaatio auditoinnin pohjalta. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta ja sitä valvotaan puolivuositain. Clean Card toimii työkaluna johtamisessa, tilaus-, toimitus- ja hankintaketjun hallinnassa. Asiakkaalle sertifikaatti kertoo yrityksen jatkuvasta toiminnan kehittämisestä laatu- ja ympäristökohdat huomioiden. (SSTL Puhtausala ry 2017.) Clean Card sertifiointi valmentaa yritystä asiakaslähtöiseen toimintaan, toimii referenssinä ja laaturaporttina ja on puolueeton todiste yrityksen laaduntuottokyvystä (Kiwa Inspecta 2017).

### **ISO 9001**

ISO 9001 on maailman tunnetuin standardi ja käytetyin johtamismalli, joka perustuu jatkuvan parantamisen filosofiaan (Kiwa Inspecta 2017). Sitä voi käyttää johtamisen tukena kaikenlaiset ja –kokoiset niin yksityiset kuin julkiset yritykset. Laadunhallintajärjestelmän avulla hallitaan arvon ja tulosten tuottamisessa tarvittavia prosesseja ja resursseja. ISO 9001 –standardissa määritellään perusvaatimukset laadunhallintajärjestelmälle. Yrityksen tulee täyttää nämä vaatimukset, jotta se saa standardin. Laadunhallintajärjestelmä edesauttaa organisaatioita osoittamaan luotettavuutensa asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukaisten tuotteiden ja palveluiden tuottamisessa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2017.) Grimesin (2003, 11) mukaan yksi perusohjeista on ’kerro mitä teet, tee mitä kerrot.

### **INSTA 800**

INSTA 800 on standardi siivouksen teknisen laadun määrittämiseen ja arviointiin. Standardiin liittyy henkilösertifiointi. Myönnetty henkilösertifikaatti osoittaa, että henkilö hallitsee INSTA 800 –standardin käytön. Myönnettyjä henkilösertifikaatteja on 120. (SSTL Puhtausala ry 2017.) Standardin käyttöönotto mahdollistaa palvelun tuottamisen säännöllisen laadun seurannan. Sitä voidaan soveltaa kaikenlaisiin rakennuksiin ja tiloihin. (TAKK Tampereen Aikuiskoulutuskeskus 2011.)

### **Kotityöpalveluiden laatusertifikaatti**

Kotityöpalvelujen laatusertifikaatin myöntää Suomen kotityöpalveluyhdistyksen hallinnoima riippumaton kotityöpalvelun laatulautakunta. Suomen Kotityöpalveluyhdistys on edunvalvontaorganisaatio ja sen jäsenet ovat sertifioituja ja kotityöpalvelualan yrityksiä, oppilaitoksia sekä muita yhteisöitä ja kannatusjäseniä. Kotityöpalveluyhdistyksen tarkoituksena on seurata ja valvoa etuja, kehittää yritysten osaamista ja edistää kannattavuutta, vaikuttaa lainsäädäntöön, yleisiin toimintaedellytyksiin sekä imagon parantamiseen. Tarkoituksena on myös edistää palvelujen tasalaatuisuutta ja kysyntää, yhteistyötä kaupunkien ja kuntien kanssa sekä vuorovaikutus- ja verkostotoimintaa. (Kotityöpalvelut 2017.)

Ensimmäiset sertifikaatit on myönnetty vuonna 2010. Tällä hetkellä sertifioituja kotityöpalveluyrityksiä on noin 76. Sertifikaatti on tunnustus, joka kertoo asiakkaalle yrityksen olevan ammattitaitoinen, kehityshaluinen sekä ajattelevan asiakkaansa etua. Sertifikaatin saanut yritys täyttää valtakunnallisen kotityöpalvelun laatujärjestelmän laatuksiteerit. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta kerrallaan, jonka jälkeen se tulee uusia. Sertifioitu yritys kuuluu ennakoperintärekestereihin ja sillä on vastuuvakuutus. Laatusertifikaatin piiriin ei kuulu sairaanhoidollinen palvelu, jonka tekijältä edellytetään sosiaali- ja terveystalan koulutusta. (Kotityöpalvelut 2017.)

Tulevaisuudessa yrityksen menestystekijöitä ovat luotettavuus, laatu ja sen varmistus. Laatujärjestelmän avulla yrittäjä voi kehittää toimintaansa. Kun asiakas valitsee sertifioitun yrityksen, hän tietää saavansa ammattitaitoista palvelua yritykseltä, jolla on kaikki lain määräämät asiat kunnossa. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja luotettavasta palveluntarjoajasta. (Kotityöpalvelut 2017.)

## **2.5 Laadunhallinnan hyödyt**

Laadunhallinnalla on vaikutusta yrityksen sisäisiin asioihin, yrityksen asemaan markkinoilla sekä kannattavuuteen. Hyvä laatu vaikuttaa yrityksen katteeseen ja kannattavuuteen positiivisesti. Hyvä laatu tuotteissa tai palveluissa luo tyytyväisiä asiakkaita, jotka yleensä ovat uskollisia yritykselle ja levittävät hyvää viestiä yrityksestä eteenpäin. Tämän seurauksena asema markkinoilla vahvistuu ja parhaassa tapauksessa tuotteet tai palvelun voi myydä entistä paremmalla katteella. (Lecklin 2006, 24.)

Hyvä laadunhallintajärjestelmä helpottaa toiminnan johtamista, suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa sekä kustannusten hallintaa. Kun järjestelmä rakennetaan laadukkaaksi ja ymmärrettäväksi, se on johdon apuväline, jolla viestitään strategiat ja suunnitelmat koko yrityksen läpi. (Lecklin 2006, 33.) Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu ja käyttöönotto kehittää yrityksen toimintaa ja prosesseja. Jo laadunhallintajärjestelmän olemassaolo on kilpailuetu ja asiakkaiden luottamus yritykseen kasvaa. (Yritys-Suomi 2017.)

## 2.6 Henkilöstön merkitys laadunhallinnassa

Laatu ei kuitenkaan synny pelkästään hyvästä johtamisesta, vaan sen takana ovat aina inhimilliset tekijät. Motivoitunut, koulutettu ja työhönsä harjaantunut henkilöstö on todellinen voimavara ja paras tae laadukkaalle toiminnalle. Henkilöstön tulee ymmärtää, miten heidän työnsä liittyy kokonaisuuteen ja asettaa korkea laatutaso tavoitteeksi. Virheitä sattuu ja saa sattua, niistä opitaan ja asioita kehitetään kohti hyvää laatua. (Lecklin 2006, 213 – 215.)

Henkilöstö on yksi yrityksen menestystekijöistä, vaikka sitä onkin välillä ongelmallista hallita. Elämäntilanne, motivaatio, terveys ja työhyvinvointi voivat vaikuttaa suuresti yksilön työsuoritukseen. Henkilöstö on yrityksen keskeinen voimavara ja siihen panostaminen on panostamista yrityksen menestykseen. (Riikonen, Tuomi, Vanhala & Seitsamo 2003, 33-34.) Motivoitunut, työssään viihtyvä ja innostunut henkilöstö pystyy huippusuorituksiin ja hyvään laatuun (Lecklin 2006, 229). Laadunhallintajärjestelmän olemassaolo vähentää hölmöjä ja turhia hankaluuksia, jotka ovat poistettavissa ja tämän myötä henkilöstö on tyytyväisempi ja kuten jo aiemmin on mainittu, henkilöstön tyytyväisyydellä on suuri merkitys asiakastyytyväisyydessä (Pesonen 2007, 15). Kun henkilöstö ei ole motivoitunutta ja innostunutta, työteho laskee välittömästi. Tavoitteet, palkitseminen, hyvät työvälineet sekä kunnollinen tiedonkulku lisäävät innostusta. (Pesonen 2007, 30-31.)

Henkilöstön tulee ymmärtää johtajan ja työntekijän erilaiset työkentät sekä velvollisuudet ja toimia niiden mukaisesti (Pesonen 2007, 66). Henkilöstön tulee myös ymmärtää oman työnsä vaikutus kokonaisuuteen ja laatuun (Lecklin 2006, 214-215). Pitää myös ymmärtää virheiden ja laaduttomuuden vaikutus (Pesonen 2007, 100). Korkea laatutaso pitäisi olla tavoitteena ja siihen tulisi pyrkiä. (Lecklin 2006, 214-215.) Henkilöstöjohtamisen

kehittäminen ja henkilöstön kouluttaminen ovat tärkeitä asioita laadunhallinnassa, koska hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja yrityksen henkilöstön välillä voi kompensoida palvelun puutteita ja negatiivisia kokemuksia (Tirkkonen 2014).

## **2.7 Laatukäsikirja**

Laatukäsikirjan sisällön tulee lähteä yrityksen omista tarpeista ja rakenne tulisi olla mahdollisimman hyvin niitä palveleva. Laatukäsikirjan tulisi auttaa yritystä käytännön asioissa ja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuudessaan. Laatukäsikirjan olisi hyvä olla selkeä ja ytimekäs eikä liian yksityiskohtainen. (Lecklin 2006, 31 – 32.) Laatukäsikirjan sisällysluettelosta käy ilmi laadunhallintajärjestelmän rakenne ja sisältö (Pesonen 2007, 56).

Kun toimintatavat ovat kirjoitettuna ylös, on helpompi huomata mitkä asiat ovat kunnossa ja mitkä kaipaavat kehittämistä. Laatukäsikirjasta tulee löytyä tietyt perusasiat kuten liiketoiminta ja sen periaatteet sekä kaikki asiakkaisiin ja henkilöstöön liittyvät toimintatavat, joilla hyvää laatua ylläpidetään. (Kulmat 2015.) Lisäksi sen tulee sisältää esittelyt organisaatiosta ja laadunhallintajärjestelmästä sekä laatupolitiikan ja laatutavoitteet (Pesonen 2007, 87).

Parhaimmillaan laatukäsikirja toimii palveluyrityksissä, jolloin siinä kuvataan työnkulkua, sopimusmalleja, lomakkeita, mahdollisia materiaaleja, tavoiteaikoja ja muita teknisiä yksityiskohtia. Laatukäsikirjaa voi pitää apuna työhön perehdyttämisessä, jos sitä ylläpitää ja päivittää muutosten mukaan. (Hölttä & Savonen 1997, 19 – 20.)

### **3 LAATUKÄSIKIRJAN TOTEUTTAMINEN VAMMALAN SIIVOUS- HUOLTO OY:LLE**

#### **3.1 Yritysesittely**

Vammalan Siivoushuolto Oy on yritys, joka tuottaa koti- ja siivouspalvelua kotitalouksille ja yrityksille. Yrityksen toimipisteessä Sastamalassa on puhdistusaine- ja välinemyy-mälä. Vammalan Siivoushuolto Oy on perustettu vuonna 1989, mutta sen toiminta on lähtenyt liikkeelle jo vuonna 1979 Vammalan Kiinteistöhuollon nimellä. Pitkä historia on luonut vankan aseman ja asiakaskunnan yritykselle. (Vammalan Siivoushuolto Oy 2016.)

Vammalan Siivoushuolto Oy:n kilpailutekijöitä ovat riittävät resurssit sekä tunnettu ja luotettava henkilöstö. Yritys tuottaa täsmälleen asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisia sopimus- ja kertasiivouksia ja kotipalveluita. Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä va-kituisesti 16 henkilöä ja toimitusjohtaja sekä alihankkijoita. Henkilöstö on ammattitai-toista ja kokenutta, pisimmillään työkokemus on yli 20 vuotta. Laadun varmistamiseksi henkilöstöä koulutetaan koko ajan. Yrityksen toimialueena on pääsääntöisesti Sastamala, Huittinen ja Punkalaidun, satunnaisesti kohteita on muuallakin. (Vammalan Siivous-huolto Oy 2016.)

#### **3.2 Tavoitteet ja menetelmät**

Tavoitteena oli tehdä helppo ja käytettävä laatukäsikirja jokapäiväiseen käyttöön yrityk-sen johdolle ja henkilöstölle. Yrityksellä on paljon suunnitelmia ja ideoita kehittämiseen ja laatu järjestelmä auttaa hallitsemaan kaikkea. Laatukäsikirjan tavoitteena on myös aut-taa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Kaiken kirjaaminen ylös paljastaa yrityksen kehittämiskohteet ja niihin on helpompi tarttua. Laatukäsikirjan sertifiointi varmistaa sen, että laatukäsikirja pysyy ajan tasalla, koska sertifiointi pitää uusia kolmen vuoden välein.

Menetelminä työssä käytettiin benchmarkkausta eli vertailua toisten toimintaan, aineisto-analyysia sekä muiden laatukäsikirjojen tutkimista. Benchmarkkaus suoritettiin haastat-



telemalla kahta Sastamalan Ruoka- ja puhtauspalveluiden työntekijöitä, toista kasvotusten ja toista sähköpostitse. Laatukäsikirjat pitävät sisällään suurin piirtein samat asiat alasta riippumatta, joten niihin tutustuminen antaa vinkkejä omaan työhön.

### **3.3 Sastamalan Ruoka- ja puhtauspalveluiden henkilöstön haastattelut**

Haastattelin Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy:n projektipäällikköä ja palveluesimiestä saadakseni kuvan, miten laatu järjestelmän luominen ja sertifikaatin saaminen vaikuttavat ja näkyvät yrityksen toiminnassa. Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy on suuri toimija Sastamalan alueella ja he ovat juuri luoneet laatu järjestelmän ja sertifioineet toimintansa, joten haastatteluista oli suuri hyöty omaa työtäni varten.

Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy Servi on (myöhemmin Servi) saanut toiminnalleen ISO 9001:2015 –sertifikaatin ensimmäisenä ruoka- ja puhtausalan julkisomistaiseena yhtiönä. Servi on Sastamalan kaupungin ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin omistama yhtiö, joka on perustettu vuonna 2012. Yhtiössä työskentelee noin 170 työntekijää. Sertifikaatti on myönnetty yrityksen koko toiminnalle kattaen ruoka-, puhtaus-, koulutus- ja asiantuntijapalvelut sekä tuotekehityksen, johtamisen ja kaikki yrityksen sisäiset tukitoiminnot. (Sastamalan Ruoka- ja puhtauspalvelut Oy 2017.)

Servin projektipäällikön Marita Koskisen haastattelu tapahtui tiistaina 26.9.2017 Servin tiloissa Sastamalassa. Haastattelun tavoitteena oli saada vinkkejä ja neuvoja sekä vastaukset kysymyksiin miksi sertifikaattia haettiin ja onko siitä ollut hyötyä. Servi on isompi yritys ja tarjoaa erilaisia palveluja laajemmin kuin Vammalan Siivoushuolto, eikä ISO9001-sertifikaatin hakeminen ollut edes vaihtoehtona Vammalan Siivoushuollolla. Kuitenkin hekin olivat tehneet laatukäsikirjan ja sen sisältö on samankaltainen sertifikaatista riippumatta.

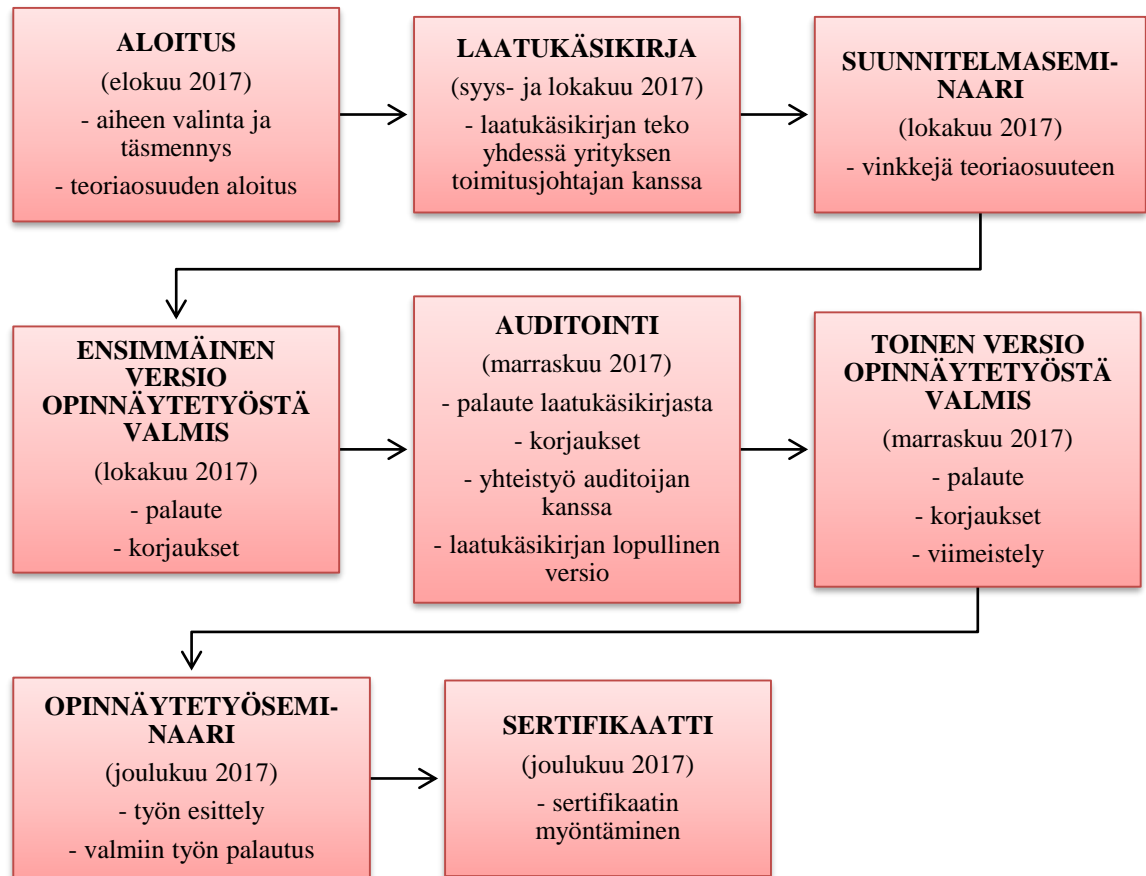
Servillä sertifikaatin hakemisen tarve lähti yhtiön hallituksesta. Yrityksen toiminta on jo sillä tasolla, että pitää pystyä turvaamaan laatu asiakkaalle. Johtamisjärjestelmän sertifiointin tavoitteena oli lisätä läpinäkyvyyttä ja panostaa jatkuvaan kehittämiseen. Sertifikaatti on iso vahvuus kilpailutilanteessa. Sertifikaatin tuomia hyötyjä ovat toiminnan selkeytyminen ja kehitys. Koska prosessit kuvataan tarkasti, ne ovat helposti ymmärrettäviä

ja toiminta kehittyi, koska asioita tutkitaan ja kirjataan, joten epäkohdat näkyvät selvemmin. (Koskinen 2017.)

Sähköpostitse muutaman kysymyksen sai Servin palveluesimies Viivi Vartia-Koivisto. Häneltä kysyttiin, että miten ISO9001- sertifikaatin hakuprosessi on näkynyt käytännön toiminnassa. Haluttiin tietää, miten sertifikaatin saaminen on vaikuttanut ja onko käytännön työhön tullut muutoksia. Vartia-Koivisto kertoi, että hakuprosessi näkyi sillä tavalla, että kaikki prosessit käytiin läpi ja mietittiin ovatko ne kunnossa. Sertifikaatin haun ja myöntämisen jälkeen ohjeistuksia uusittiin ja laadittiin kokonaan uusia. Laadunvalvonnasta on tullut tarkempaa ja työn tulisi olla tasalaatuisia joka puolella. ISO9001 vaatii sisäisiä auditointeja ja se näkyy käytännön työssä. (Vartia-Koivisto 2017.)

### **3.4 Työvaiheet**

Vuodesta 2014 asti on mietitty opinnäytetyön aihetta, joka palvelee parhaiten Vammalan Siivoushuolto Oy:n kehittämiskohteita. Todettiin, että tähän tarpeeseen vastaa parhaiten laatukäsikirja. Edellinen laatukäsikirja on 25 vuotta vanha ja päivitys todellakin ajankohdainen. Pyöriteltiin ajatuksia erilaisista sertifikaateista ja niiden hyödyistä yritykselle. Toukokuussa 2017 päädyttiin kotityöpalvelujen laatusertifikaattiin, joka tuntui vastaavan parhaiten yrityksen tarpeita. Yritys on vähitellen laajentanut toimintaansa koskemaan siivouksen lisäksi kaikkia kodin töitä, joten laatujärjestelmän valinnasta tuli helppo. Elokuussa 2017 alkoivat työt opinnäytetyön teorian ja laatukäsikirjan parissa. Kuviossa 3 on esiteltynä työvaiheet.



KUVIO 3. Työvaiheet

Ensimmäisenä oli tarkoitus tehdä teoriaa niin paljon, että suunnitelmaseminaarin pitäminen olisi mahdollista. Teoriapohjaan halusin selkeästi määritelmän laadusta sekä avata käsitettä laadunhallintajärjestelmä. Erilaisia laadunhallintajärjestelmiä on useita ja valitsin tarkempaan käsittelyyn ne, joita mietimme yrityksen toimitusjohtajan kanssa ennen kuin päädyimme kotityöpalvelujen laatusertifikaattiin. Teoriassa halusin myös käsitellä laadunhallinnan hyötyjä ja henkilöstön merkitystä laadunhallinnassa, koska palaverissa Vammalan Siivoushuolto Oy:n henkilöstön kanssa nämä asiat nousivat esille. Lisäksi benchmarkkasin Sastamalan Ruoka- ja puhtauspalveluita, koska he ovat hakeneet toiminnalleen ISO 9001:2015 sertifikaatin alkuvuodesta 2017.

Seuraavaksi keskityttiin tekemään kotityöpalvelun laatukäsikirjaa tiiviissä yhteistyössä yrityksen johdon kanssa. Kävimme laatukäsikirjan sisällysluettelon läpi saadaksemme kokonaiskuvan käsikirjan laajuudesta. Kävikin ilmi, että käsikirjaa varten yrityksen jokainen toiminto on avattava ja kirjoitettava ylös. Monet asiat, esimerkiksi yrityksen arvot

ja visio, ovat olleet selkeitä jo vuosia, mutta ne eivät ole olleet missään kirjoitettuna. Samoin viestintä ja monikulttuurisuus, aina niiden kanssa on toimittu, mutta nyt ne vasta kirjoitettiin ylös. Laatukäsikirjan teossa meni noin kaksi kuukautta. Laatukäsikirjan teko on tarjolla myös koulutus, mutta uskoin onnistuvani siinä ilman. Tarvittaessa saatiin tukea sähköpostitse. Laatukäsikirja on kokonaisuudessaan liitteenä (liite 1).

Kun laatukäsikirja oli valmis, sovittiin aika auditointiin, jossa laatukäsikirja ja yrityksen toiminta esiteltiin auditoijalle, joka päätti puoltaako sertifikaatin saamista. Auditoinnissa käytiin läpi itsearviointi sekä kaikki dokumentit, jotka mainitsin laatukäsikirjassa. Näitä dokumentteja olivat esimerkiksi vaitiolovelvollisuuspäätös, työsopimus ja todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta. Auditoija ilmoitti puoltavansa sertifikaatin saamista ja seuraavassa kokouksessa joulukuussa 2017 tehtiin lopullinen päätös sertifikaatin saamisesta. Auditoinnin jälkeen oli vuorossa teorian viimeistely ja opinnäytetyön kasaaminen lopulliseen muotoonsa. Opinnäytetyö oli valmis joulukuussa 2017 ja se pysyi aikataulussa.

## 4 POHDINTA

Opinnäytetyöstä tuli sellainen kuin olin kuvitellutkin, tiivis ja selkeä paketti laadusta ja laadunhallinnasta. Tein työn tiukalla aikataululla ja siihen nähden olen tyytyväinen tulokseen. Valmiin laatukäsikirja pohjan kanssa oli hieman haasteita käytännössä, se ei aina toiminut niin kuin pitäisi. Onneksi apu oli kuitenkin helposti saatavilla.

Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy:n haastatteluiden perusteella kiinnitettiin enemmän huomiota Vammalan Siivoushuolto Oy:n arvojen ja toimintatapojen miettimiseen sekä palautejärjestelmän kehittämiseen. Palautteen kerääminen ja kirjaaminen ovat yrityksen kehittämisen ja menestyksen kannalta erittäin tärkeää. Laatukäsikirjan auditoinnin jälkeen kehittämiskohteiksi lisättiin palautejärjestelmän lisäksi perehdytyskansion luominen.

Laatukäsikirja valmistui ajallaan ja yritys sai sertifioitua toimintansa. Laatukäsikirja vastaa yrityksen tarpeita ja se on luovutettu heidän käyttöönsä. Laatukäsikirjan käyttö käytännössä sekä kehittämiskohteisiin tarttuminen jää yrityksen vastuulle tulevaisuuteen. Sertifiointia on hyvä käyttää yrityksen mainonnassa ja on hyvä seurata miten se vaikuttaa yrityksen asiakaskuntaan.

Yrityksestä kerrottiin, että he käyttävät laatukäsikirjaa pohjana tulevaisuuden kehitysprojekteissa, apuna omavalvontasuunnitelman päivityksessä sekä apuna laaduntarkkailussa. Laatukäsikirjasta löytyy kaikki tiedot yrityksen toiminnasta, joten yrityksen on helppo käyttää sitä apuna esimerkiksi perehdytyskansion luomisessa.

## LÄHTEET

Grimes, K. 2003. ISO 9001:2000. A Practical quality manual explained. Wisconsin: ADQ Quality Press.

Heinola, R. 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Vaajakoski: Gummerus.

Hölttä, T. & Savonen, M-L. 1997. Muutosvoimana laatujohtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Järvelin, K., Kvist, H-H., Kähäri, P. & Räikkönen, J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Jyväskylä: Gummerus.

Kenner, K. 2008. Laatujärjestelmän rakentaminen – onnistumisen edellytykset. Balentor. Luettu 30.10.2017. <http://www.balentor.fi/laatujarjestelman-rakentaminen-onnistumisen-edellytykset>

Kiwa Inspecta. 2017 Laatujärjestelmän sertifiointi (ISO 9001). Luettu 30.10.2017. <https://www.inspecta.fi/Palvelut/Sertifiointi-ja-arviointi/Johtamisjarjestelmasertifiointi/laatu/Laatujarjestelman-sertifiointi-ISO-9001/>

Kiwa Inspecta. 2017. Puhtausalan toimittaja-arviointi (Clean Card). Luettu 30.10.2017. <https://www.inspecta.fi/Palvelut/Sertifiointi-ja-arviointi/Johtamisjarjestelmasertifiointi/puhtaanapito-ja-kuljetus/Clean-Card-arviointi/>

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Koskinen, M. Projektipäällikkö. 2017. Haastattelu 29.9.2017. Haastattelija Järvenkallas, K. Sastamala.

Kulmat. 2015. Tee oma laatukäsikirja. Luettu 24.8.2017. <http://www.kulmat.fi/laadun-kehittaminen/tyokaluja>

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. 1. painos. Keuruu: Otava.

Opintokeskus Siviis. 2017. Mitä on laatu? Luettu 15.11.2017. <https://www.ok-siviis.fi/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia/arvioinnin-taustaa/mita-on-laatu.html>

Pesonen, H. 2007. Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.

Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo, J. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Työterveyslaitos. Vammalan Kirjapaino Oy.

Sastamalan Ruoka- ja puhtauspalvelut Oy. 2017. Luettu 29.9.2017. <https://www.servi.fi/>

Silén, T. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Porvoo: WSOY.

SSTL Puhtausala ry. 2017. Clean Card. Luettu 30.10.2017. <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/clean-card>

SSTL Puhtausala ry. 2017. Mikä on INSTA 800? Luettu 30.10.2017. <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/insta-800>

Suomen Kuntaliitto. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. 1999. Helsinki: Kuntaliitto.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2017. ISO 9000 Laadunhallinta. Luettu 30.10.2017. <https://www.sfs.fi/iso9000>

TAKK Tampereen aikuiskoulutuskeskus. 2011. INSTA 800 –kurssit: Tietotaso 1, Tietotaso 2, Tietotaso 3 ja Tietotaso 4. Luettu 30.10.2017. [http://www.takk.fi/koulutus/koulu-tukset/insta\\_800\\_kurssit.html](http://www.takk.fi/koulutus/koulu-tukset/insta_800_kurssit.html)

Tirkkonen, T. 2014. Palvelun laatu – määritelmä, mittaaminen ja kehittäminen. Luettu 24.11.2017. <https://terhotirkkonen.com/2014/04/29/palvelun-laatu-maaritelma-mittaminen-ja-kehittaminen/>

Vammalan Siivoushuolto. 2017. Luettu 30.10.2017. <https://www.siivoushuolto.net/>

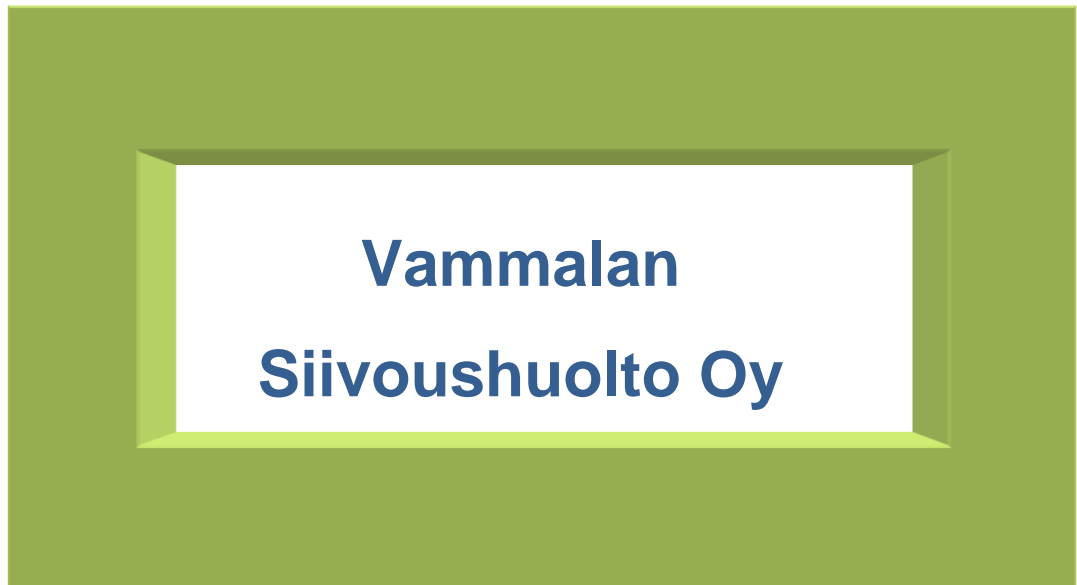
Vartia-Koivisto, V. palveluesimies. 2017. Muutama kysymys ISO9001:stä. Sähköpostiviesti. [viivi.vartia-koivisto@servi.fi](mailto:viivi.vartia-koivisto@servi.fi). Luettu 9.11.2017.

Yritys-Suomi 2017. Laadunhallintajärjestelmä. Luettu 5.10.2017. <https://www.yritys-suomi.fi/laadunhallintajarjestelma>

**LIITTEET**

Liite 1. Laatukäsikirja Vammalan Siivoushuolto Oy:lle

1 (25)



# LAATUKÄSIKIRJA

**Vammalan Siivoushuolto Oy**

**10.11.2017**

**kotityö**  **palvelu**

(jatkuu)



## Sisältö

2 (25)

LAATUKÄSIKIRJAN TAVOITE JA TARKOITUS .....	25
LAATUSERTIFIKAATIN HAKEMINEN, KÄYTTÖ JA VALVONTA.....	26
A. YRITYSESITTELY .....	27
Tiedot yrityksestä.....	27
Henkilöstöresurssit ja henkilöstön osaaminen .....	27
Palvelujen kuvaus ja toiminta-alue.....	28
Organisaatorakenne .....	29
Laatupolitiikka.....	29
B. YRITYKSEN LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN OSA-ALUEET.....	30
1. KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN JOHTAMINEN.....	30
1.1 Strateginen johtaminen .....	30
1.1.1 Yrityksen arvot, toiminta-ajatus ja visio .....	30
1.1.2 Yrityksen strategia ja liiketoimintasuunnittelu .....	30
1.2 Toiminnan organisointi.....	31
1.3 Markkinointi ja myynti.....	32
1.4 Viestintä.....	32
1.4.1 Viestinnän ohjeistus .....	33
1.4.2 Sähköinen viestintä.....	34
1.5 Monikulttuurisuuden ja erityisryhmien huomioonottaminen.....	35
2. TOIMINNAN SUUNNITTELU, OHJAUS JA SEURANTA.....	35
2.1 Talouden suunnittelu ja seuranta .....	36
2.2 Asiakkuuksien hallinta ja seuranta .....	36
2.3 Aikataulujen ja ajankäytön hallinta ja seuranta .....	37
2.4 Ympäristösuunnittelu .....	38
3. KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN .....	39
3.1 Henkilöstövoimavarat.....	39
3.1.1 Rekrytointi ja perehdyttäminen.....	39
3.1.2 Yrittäjä- ja työnantajavelvoitteet .....	40
3.1.3 Työhyvinvointi, kannustaminen ja palaute.....	41
3.1.4 Työturvallisuus ja työsuojelu .....	41
3.2 Osaamisen kehittäminen .....	42
3.3 Tieto- ja viestintätekniinen osaaminen.....	43
4. KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN RESURSSIT .....	44
4.1 Koneet, laitteet ja välineet.....	44
4.2 Tieto- ja viestintätekniset resurssit.....	44
4.3 Verkostot.....	44
5. KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN PROSESSIT .....	45
5.1 Prosessikuvaukset.....	45
5.2 Kirjalliset sopimukset yrityksen ja asiakkaan välillä.....	45
5.3 Dokumentoidut työohjeet ja -suoritukset .....	46
YRITYKSEN TOIMINNAN KEHITTÄMISSUUNNITELMA .....	47
LAATUKÄSIKIRJAN PÄIVITYS (edellytyksenä sertifikaattia uudistettaessa) .....	47

(jatkuu)

## LAATUKÄSIKIRJAN TAVOITE JA TARKOITUS

3 (25)

Laatukäsikirja on kotityöpalvelun laatujärjestelmän pohjalta laadittu yrityksen apuväline toiminnan ja osaamisen kehittämiseen. Laatukäsikirjan pohjalta

- yritys kuvaa laatujärjestelmän kuvauksen ja viiteohjeiden pohjalta omaan toimintaan kuuluvat toimintatavat ottaen huomioon kehittämiskohteet,
- yritys kuvaa, miten yrityksessä toimitaan ja toteutetaan valittuja kehittämistoimenpiteitä
- auditointi arvioi yrityksen ja sen henkilöstön toimintaa.

Laatukäsikirjassa yritys esittelee perustelut laatujärjestelmälle, sen suunnittelulle, käyttöönotolle ja huomioon ottamiselle yrityksen jokapäiväisissä toiminnoissa. Samalla se esittelee yrityksen laatujärjestelmän. Laatukäsikirjassa esitetään, mitä on yrityksen toiminnan laatu ja mistä tekijöistä laadun kokonaisuus muodostuu. Kirjassa esitellään yritys ja sen toiminta ja palvelut/tuotteet. Laatukäsikirja määrittelee yrityksen toimintaperiaatteet ja toiminnan (laadun) jatkuvan kehittämisen ja luo pohjan toiminta- ja työohjeiden laatimiselle. Laatukäsikirja palvelee yritystä itseään, yrityksen henkilöstöä ja asiakkaita ja muita toimintaan liittyviä tahoja ja yhteistyökumppaneita.

## LAATUSERTIFIKAATIN HAKEMINEN, KÄYTTÖ JA VALVONTA

Kotityöpalvelun sertifikaattitunnusta käyttävän yrityksen toiminnan ja palveluiden tulee täyttää valtakunnallisen kotityöpalvelun laatujärjestelmän kriteerit. Sertifioitu palveluntuottaja on ammattitaitoinen, kehittymishaluinen ja asiakaslähtöinen. Yritys on sitoutunut kehittämään palvelujaan, yritystoimintaansa ja henkilöstöään suunnitelmallisesti. Laatusertifioitu yritys tietää, mistä hyvä palvelu ja työn laatu syntyvät sekä osaa neuvoa ja opastaa asiakasta oman kodin hoidossa tai palvelujen hankinnassa. Laatusertifioitu yritys selvittää asiantuntevasti yksilölliset tarpeet ja odotukset sekä laatii asiakkaan kanssa palvelusopimuksen.

Laatusertifikaatin hakemisen edellytyksenä on, että yrityksellä on arvio kaikista laatujärjestelmässä vaadituista arviointikohteista, ajantasainen laatukäsikirja, yritys kuuluu ennakkoerintärkisteriin, yrityksen vakuutus- ja maksuvelvoitteet ovat kunnossa.

Laatusertifikaatin saanut yritys saa sertifikaatin ja sertifikaattitunnuksen käyttöönsä. Sertifikaattitunnusta saa käyttää painotuotteissa, sähköisessä tiedottamisessa ja markkinoinnissa. Sertifioitujen yritykset rekisteröidään verkkosivustolle osoitteessa [www.kotityopalvelut.fi](http://www.kotityopalvelut.fi). Sertifioitu yritys maksaa sertifikaatin käyttöoikeudesta vuosimaksua, joka sisältää myös Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n jäsenyyden

Sertifioitujen yritysten toimintaa seurataan kolmen vuoden välein sertifikaattia uusittaessa ja asiakaspalautteiden kautta. Mikäli laatulautakunta toteaa, että yrityksen toiminta ei täytä sertifikaatin vaatimuksia, voi laatulautakunta peruuttaa sertifikaatin käyttöoikeuden. Peruutuksen jälkeen on tehtävä uusi auditointi, mikäli yritys hakee sertifikaatin uudelleen.

(jatkuu)

**A. YRITYSESITTELY**

4 (25)

**Tiedot yrityksestä**

Yrityksen nimi: Vammalan Siivoushuolto Oy

Vastuuhenkilö(t): Tiina Värinen

Yhteystiedot:

Osoite: Itsenäisyysentie 15, 38200 Sastamala

Yhteyshenkilö(t): Tiina Värinen

Puhelin: 0500 336 316

Sähköposti: tiina.varinen@siivoushuolto.net

www-sivut: www.siivoushuolto.net

Palvelujen tilausportaali:

Y-tunnus: 0896741-9

Sertifioitu laatujärjestelmä, milloin hyväksytty?

Sertifikaatin voimassaoloaika:

**Henkilöstöresurssit ja henkilöstön osaaminen**

*Yrityksen henkilöstöresurssit (henkilöstön määrä, tehtävät ja työkokemus alalta)*

Yrityksessämme työskentelee tällä hetkellä vakituisesti 16 henkilöä sekä toimitusjohtaja.

Henkilöstön työtehtäviin kuuluu siivous ja kotiapupalvelu.

Työkokemusta henkilöstöllä on vaihtelevasti yhdestä vuodesta 26 vuoteen.

*Yrittäjän/yrityksen henkilöstön osaaminen (ammattilliset tutkinnot, muut koulutukset, mahdolliset lisäpätevyyydet kuten hygieniapassi, palveluja kotiin -passi)*

Henkilöstössämme on siivousteknikko, sosionomi, lähihoitaja sekä seitsemän laitoshuoltajaa. Työturvallisuuskortteja on 14, hygieniapasseja kahdeksan ja palveluja kotiin -passeja viisi.

Lisäksi toimitusjohtajalla on yrittäjän ja myyjän ammattitutkinnot suoritettuina.

(jatkuu)

## Palvelujen kuvaus ja toiminta-alue

5 (25)

Kotityöpalvelut, joita tarjoatte (rasti ruutuun, mitä näistä ja mitä muuta?)

<input checked="" type="checkbox"/>	kotisiivouspalvelut
<input checked="" type="checkbox"/>	kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalvelut
<input type="checkbox"/>	kodin ruokapalvelut
<input checked="" type="checkbox"/>	pihan- ja puutarhanhoitopalvelut
<input type="checkbox"/>	kodin kunnostus- ja huoltopalvelut
<input type="checkbox"/>	tietotekniikan neuvonta- ja asennuspalvelut
<input type="checkbox"/>	tilapäinen lastenhoito
<input type="checkbox"/>	tilapäinen lemmikkieläinten hoito

Lisäksi hoiva-alan avustamis- ja asiointipalvelut joita ovat esim.

<input checked="" type="checkbox"/>	avustaminen henkilökohtaisessa hygieniassa, pukeutumisessa tai aterioinnissa
<input checked="" type="checkbox"/>	avustaminen kodin ulkopuolella esimerkiksi ulkoilemisessa tai erilaisiin tilaisuuksiin, toimintoihin ja harrastuksiin osallistumisessa
<input checked="" type="checkbox"/>	asiakkaan puolesta asiointi esimerkiksi virastossa, apteekissa, kaupassa, pankissa tai postissa

*Muut palvelut:*

Kodin ruokapalveluita tarjoamme pienimuotoisena, ruoan lämmitys tms.

*Alihankinnat, ostopalvelut:*

Käytämme siivouspalveluissamme apuna kahta omalla toiminimellään työtä tekevää henkilöä.

*Palvelujen kuvaus ja hinnat palveluittain:*

Kotisiivouspalvelut räätälöidään aina asiakkaan kodin ja tarpeiden mukaan. Mukanamme tulee laadukkaat työvälineet ja siivousaineet. Kotisiivouksen tuntiveloitus on 34,40 €, ilman arvonlisäveroa se on 27,70 €/h ja täyden kotitalousvähennyksen kanssa 17,20 €/h.

Arjessa voimme auttaa esimerkiksi pyykin pesussa, kaupassa käynneissä tai ulkoilussa. Kotiapupalveluissa hinnasto on sama kuin kotisiivouksessa.

*Yrityksen maantieteellinen toiminta-alue (mainitaan [www.kotityopalvelut.fi](http://www.kotityopalvelut.fi)-portaalissa):*

Toiminta-alueemme on pääasiassa Sastamala, Huittinen ja Punkalaidun. Satunnaisesti toimimme muuallakin.

*Kuvaus varahenkilö- ja sijaisjärjestelmästä*

Käytämme HR-Yhtiöiden vuokratyöntekijöitä kiireapulaisina ja lisäksi palkkaamme kesän ajaksi kesätyöntekijöitä.

(jatkuu)

## Organisaatiorakenne

6 (25)

### *Organisaatiorakenteen kuvaus*

Organisaatiossamme on toimitusjohtaja, palveluesimies, työnjohtajat sekä palveluvastaavat.

### *Tukipalvelujen kuvaus*

Toimitusjohtaja vastaa taloudesta ja hallinnosta. Palveluesimies vastaa henkilöstöstä.

### *Johdon ja henkilöstön vastuut ja valtuudet*

Organisaatiomme johdossa on toimitusjohtaja, jolla on kokonaisvaltainen vastuu yrityksestä. Henkilöstöstä vastaa palveluesimies ja kenttätystä kaksi työnjohtajaa. Palveluvastaavat tekevät työn kentällä.

## Laatupolitiikka

### *Yrityksen laatupolitiikka*

Tarjoamme tasalaatuista ja ammattitaitoista palvelua siivous- ja kotiapupalvelun saralla. Toimimme asiakaslähtöisesti ja asiakas määrittelee aina työmme raamit. Joustavuus ja palveluiden saatavuus ovat vahva kilpailuvalttimme.

(jatkuu)

## B YRITYKSEN LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN OSA-ALUEET 7 (25)

### 1 KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN JOHTAMINEN

#### 1.1 Strateginen johtaminen

##### 1.1.1 Yrityksen arvot, toiminta-ajatus ja visio

###### *Arvot*

###### *Yrityksemme arvot*

- asiakaslähtöisyys
- laatu ja ammattitaito
- tuottavuus

###### *Toiminta-ajatus*

###### *Yrityksemme toiminta-ajatus*

Vammalan Siivoushuolto tuottaa ammattitaitoista siivous- ja kotipalvelua kotitalouksille ja yrityksille. Palvelut tuotetaan asiakkaiden tarpeiden mukaan sopimus- ja kertsiiivouksina. Ammattitaito perustuu kokemukseen, osaavaan henkilökuntaan sekä laajaan alan tuntemukseen.

###### *Visio*

###### *Yrityksemme visio:*

Liikevaihdon tasaisen kasvun lisäksi tavoitteena on profiloitua kotipalveluyrityksenä. Henkilöstömäärän toivomme pysyvän samana ja toiminnan olevan kannattavaa, sujuvaa, asiakaslähtöistä sekä aseman markkinoilla pysyvän vahvana.

##### 1.1.2 Yrityksen strategia ja liiketoimintasuunnittelu

###### *Yrityksen taloudelliset ja laadulliset strategiat*

Liiketoimintasuunnitelmastamme käy ilmi taloudelliset tavoitteemme.

Laadullisia tavoitteitamme ovat onnistuneet asiakaskohtaamiset ja reklamaatioiden nopea hoitaminen. Asiakkuuksia johdetaan ja palveluja kehitetään kohderyhmien tarpeiden mukaan. Asiakaspalautteita kerätään ja niitä hyödynnetään. Henkilöstö on tyytyväistä, osaavaa ja motivoitunutta.

(jatkuu)

*Yrityksen liiketoimintasuunnitelman sisältö (otsikkotasolla):*

Liiketoimintasuunnitelmamme pitää sisällään yrityksen perustiedot, toimintaympäristöanalyysin, visiot ja päätavoitteet, markkinointi- ja myyntisuunnitelman, henkilöstösuunnitelman, riskien arvioinnin sekä SWOT-analyysin.

*Yrityksen liiketoimintasuunnitelman toteutumista edistäviä tai haittaavia riskitekijöitä:*

Liiketoimintasuunnitelman toteutumista haittaavia riskitekijöitä ovat uudet kilpailijat, asiakkaiden kysynnän muutokset sekä henkilöstön vaihtuvuus.

Edistäviä tekijöitä ovat asiakkaiden tarpeiden muuttuminen, toivotaan enemmän kokonaisvaltaista kodin huoltoa, henkilökunnan ammattitaito sekä vahva asema markkinoilla.

*Liiketoimintasuunnitelman päivityskäytännöt ja –taajuus:*

Liiketoimintasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kahden vuoden välein.

## 1.2 Toiminnan organisointi

*Töiden suunnittelu- ja organisointikäytännöt:*

Töiden suunnittelua ja organisointia hoitaa työnjohtaja. Töitä otetaan käytettävissä olevan henkilöstön mukaan ja henkilöstö ohjataan töihin niin, että se on mahdollisimman sujuvaa.

*Töiden onnistumisen seuranta- ja valvontamenetelmät:*

Kotisiivous- ja kotipalvelukohteissa seuranta ja valvonta tapahtuvat lähinnä asiakkaiden palautteiden toimesta. Asiakaspalautteet käsitellään aina tapauskohtaisesti.

*Töiden ohjaus ja neuvonta käytännössä:*

Käytössämme on asiakaskortisto, josta löytyy tarvittavat tiedot asiakkaista. Uusiin kotitalouskohteisiin mennään ilman ennakkokäyntiä ja tehdään kartoitusta paikan päällä ensimmäisellä kerralla. Myös tilausta varattaessa tehdään suullinen kartoitus kohteen tarpeista. Tiedot tallennetaan asiakaskortistoon seuraavaa kertaa varten. Työn sujuvuus perustuu henkilöstön kommunikaation ja tietotaidon jakamiseen. Käytössä on myös työohjeet esimerkiksi saniteettitilojen siivoukseen ja ikkunanpesuun.

(jatkuu)

### 1.3 Markkinointi ja myynti

9 (25)

#### *Markkinointisuunnittelu- ja päivitysprosessi*

Markkinointia suunnitellaan ja toteutetaan käytännössä jatkuvasti. Yrityksen markkinointisuunnitelmassa on kirjattuna tämän hetkinen tilanne ja tavoitteet. Markkinointisuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuoden välein.

#### *Markkinointivälineiden kuvaus esim. palvelutuotteiden kuvaus, esitteet, myyntityö, henkilöstön rooli.*

Markkinointivälineitämme ovat omat nettisivut sekä Facebook-sivut, autoteippaukset, paikalliset sanomalehdet sekä erilaisten yhdistysten julkaisut. Yrityksen nettisivut, viestintämateriaali ja julkinen ilme on päivitetty vuosien 2015 – 2017 aikana toimitilojen muuton yhteydessä ja tämä on toiminut myös markkinointina. Henkilöstö markkinoi käytöksellään, työn jäljellensä sekä työvaatteillaan yritystä.

#### *Markkinointi- ja myyntityön seuranta; tunnusluvut*

Markkinoinnin kuluja seurataan vuositasolla tilikauden päätöksen yhteydessä. Markkinoinnin vaikutusta asiakasmääriin on kuitenkin vaikea seurata.

#### *Nykyisten ja tavoiteltavien asiakkaiden/asiakasryhmien listaus ja kuvaus, miten toimitaan uusien ja nykyisten asiakkaiden kanssa (toiminnan painopiste)*

Toiminnan painopisteenä on palvella nykyiset ja uudet asiakkaat mahdollisimman hyvin ja heidän toiveita ja tarpeita kunnioittaen.

Eri asiakasryhmiä ovat mm:

- lapsiperheet
- työssäkäyvät aikuiset
- seniorit

#### *Lisämyynnin toteuttamiskäytännöt*

Lisämyynti tapahtuu niin, että asiakkaan luona käydään ja työ tehdään hyvin ja sovitusti, joten asiakas haluaa, että tullaan toistekin.

#### *Palvelukohtaiset markkinointi- ja myyntisuunnitelmat*

Yrityksellä on kolme erilaista palvelua, siivouspalvelut, kotiapupalvelut sekä myymälä.

(jatkuu)



## 1.4 Viestintä

10(25)

### 1.4.1 Viestinnän ohjeistus

#### *Yrityksen viestintäsuunnitelman laadintaprosessi*

Yrityksen viestintäsuunnitelmasta käy ilmi viestinnän tavoitteet, kohderyhmät, välineet ja kanavat, roolit ja vastuut sekä seuranta.

#### *Kuvaus yrityksen sisäisestä viestinnästä ja sen välineistä:*

Yrityksen sisäinen viestintä tapahtuu viikoittaisten palavereiden lisäksi puhelimitse sekä ilmoitus-taululla.

#### *Kuvaus ulkoisesta viestinnästä ja sen välineistä (kuka, kenelle ja miten huomioiden erilaisten asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tarpeet):*

Ulkoisessa viestinnässä on huomioitu erilaiset kohderyhmät ja heidän tarpeensa. Esimerkiksi senioreita varten viestitään paikallisissa lehdissä sekä erilaisten yhdistysten julkaisuissa ja lapsiperheitä varten netissä.

#### *Kuvaus ongelma-/kriisitilanteen viestinnästä (sairastumiset, poikkeustilanteet, vahingot):*

Ongelmatilanteissa on ohjeistettu ottamaan yhteys työnjohtoon välittömästi. Sairastumiset ilmoitetaan puhelimitse soittamalla henkilöstöpäällikölle.

Vahingot korvataan asiakkaalle joko rahana, hyvityksenä laskusta tai uudella vastaavalla tuotteella/tavaralla. Muut poikkeustilanteet ratkaistaan yhdessä asiakkaan kanssa molemmille suotuisimmalla tavalla.

#### *Kuvaus kirjaamiskäytännöistä (suoritteiden kirjaus ja jäljitettävyyys):*

Kalenteristamme löytyvät tiedot siitä kenellä käydään, koska käydään ja mitä siellä tehdään. Vahingoista täytyy tehdä selvitys vakuutusyhtiölle.

#### *Tietoturvallisuuteen liittyvät ohjeet:*

Henkilöstöllä on vaitiolovelvollisuus ja he allekirjoituksellaan sitoutuvat noudattamaan sitä, joten mikään nähty tai kuultu ei päädy ulkopuolelle. Avaimet säilytämme lukollisessa kaapissa ja kaapin

(jatkuu)

avaimet kassakaapissa. Avaimissa ei ole tunnisteita, jolla avaimen voisi yhdistää tiettyyn kotiin. Tiloissamme on myös hälytysjärjestelmä murron varalta.

JH Computer hoitaa yrityksen sähköisen tietoturvan, heillä on mahdollisuus etäyhteyteen tietokoneisiimme.

*Tietoarkistojen varmuuskopioinneista ja säilytyksestä:*

JH Computer on hoitanut tärkeiden tiedostojen automaattisen varmuuskopioinnin.

### 1.4.2 Sähköinen viestintä

**Sähköpostin** käyttö tiedon välittämisessä

Sähköpostia käytetään viestintään asiakkaiden, tavarantoimittajien ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Sähköpostilla muun muassa sovitaan ja muutetaan ajanvarauksia, lähetetään ja vastaanotetaan tarjouksia ja tarjouspyyntöjä ja otetaan vastaan palautteita.

*Tietosuoja- ja virustentorjuntamenetelmät:*

Kaikki tietotekniikka-asiamme hoitaa JH Computer. He ylläpitävät tietokoneet, kopiokoneen ja internetin. Etäyhteyden avulla he pääsevät nopeastikin tarkistamaan, että kaikki on tietokoneissa kunnossa.

**Puhelimen** käyttö tiedon välittämisessä

*-Mihin viestintään puhelinta käytetään:*

Puhelinta käytetään viestintään asiakkaiden, tavarantoimittajien ja yhteistyökumppaneiden kanssa sekä soittaen että tekstiviestien kautta.

Viestintä voi olla aikojen varaamista tai muuttamista, ohjeiden jakamista sekä tilausten tekoa.

(jatkuu)

*-kuvaus järjestelmästä (operaattori, vastaajapalvelu):*

Operaattori on Elisa ja puhelimissa on käytössä vastaajapalvelu viestejä varten.

*Tietosuojakäytännöt:*

Tekstiviestillä emme välitä työntekijöillemme esimerkiksi asiakkaiden osoitteita.

**Verkkosivujen käyttö ja ylläpito**

Verkkosivut on uusittu vuonna 2016 ja sen on tehnyt Myyntivoima. He ylläpitävät sivustoa, mutta yritys pystyy itse muokkaamaan tietoja. Verkkosivut on tarkoitettu tiedonantoon sekä yhteystietojen saamiseen.

**Palveluportaalin käyttö ja ylläpito**

Yrityksemme löytää esimerkiksi apuhaku.fi ja Palveleva Sastamala –sivustoilta.

## 1.5 Monikulttuurisuuden ja erityisryhmien huomioonottaminen

*Kuvaus huomioonotettavista asioista monikulttuuristen asiakkaiden palvelussa (kielitaito, kulttuuri (tavat ja tottumukset), uskonto, työmenetelmät/työohjeet):*

Yrityksen sijainnin takia asiakkaina ei tällä hetkellä ole yhtään eri kulttuurista olevaa asiakasta. Jos tilanne muuttuu, työn vastaanottamisen yhteydessä kysytään erityistoiveita ja ne kerrotaan henkilöstölle. Henkilöstö pystyy tarpeen mukaan kommunikoimaan vierailia kielillä.

*Kuvaus huomioonotettavista asioista monikulttuuristen työntekijöiden palkkaamisessa (kielitaito, kulttuuri (tavat ja tottumukset), uskonto, työmenetelmät/työohjeet):*

Vaadimme työntekijöiltämme suomen kieltä, koska kaikki työohjeet ovat suomeksi.

## 2 TOIMINNAN SUUNNITTELU, OHJAUS JA SEURANTA

13(25)

### 2.1 Talouden suunnittelu ja seuranta

*Talouden suunnittelun ja seurannan menettelytavat yrityksessä:*

Toimitusjohtaja ja tilitoimisto suunnittelevat ja seuraavat taloutta.

*Käytössä olevat talouden tunnusluvut, mitä asioita seurataan:*

Henkilöstökustannukset ja tuottavuus.

*Kuvaus yhteistyöstä yhteistyökumppaneiden (tilitoimisto, pankki, verottaja, asiantuntija) kanssa:*

Kirjanpidon hoitaa tilitoimisto Laskenta Yh Oy, yhteistyö on jatkunut vuosia. Pankki- ja vakuutusasiat hoidamme sekä Osuuspankin että Nordean kanssa. Asiantuntijapalveluina käytämme paikallisia toimijoita tarpeen mukaan.

### 2.2 Asiakkuuksien hallinta ja seuranta

*Asiakkaan kanssa tehtävät sopimukset (kirjalliset, suulliset), sopimuksissa mainitut asiat:*

Tavallisten asiakkaiden kanssa sopimus on suullinen. Arvonlisäverottomia palveluita käyttävien kanssa tehdään kirjallinen sopimus. Arvonlisäverottomaan palveluun ovat oikeutettuja he, joiden toimintakyky on heikentynyt. Kirjallisesta sopimuksesta käy ilmi, mitä asiakkaan luona tehdään ja milloin.

*Asiakastietojen säilyttäminen ja ylläpitotavat:*

Asiakaskortistomme on Excel-taulukkona tietokoneella, sitä ylläpidetään koko ajan työntekijöiltä ja asiakkailta saaduilla tiedoilla. Kirjalliset sopimukset ovat mapeissa toimistossa.

*Yrityksen vastuuvakuutus:*

Yrityksen toiminnan vastuuvakuutus on OP Pohjolassa jatkuvana vuosivakuutuksena.

*Yrityksen sisäisten virheiden (sisäinen poikkeama) käsittelykäytäntö:*

Poikkeamat käsitellään asianomaisten kesken suullisesti.

*Asiakasreklamaatiojärjestelmän kuvaus (mm. käsittelyprosessi, oppiminen virheistä):*

Asiakasreklamaatio kirjataan ja se käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa ja keskustellaan mikä meni vikaan ja mitä seuraavalla kerralla tehdään toisin. Vaikka olisi yhden työntekijän virhe, tavoitteena on, että koko henkilöstö oppii siitä.

(jatkuu)

*Asiakastyytyväisyyden ja palautteiden kerääminen ja niiden hyödyntäminen:*

Asiakaspalautetta saamme asiakkailta joko puhelimitse tai sähköpostilla. Palaute käsitellään henkilöstön kanssa aina, oli se sitten positiivista tai negatiivista.

*Alihankkijoiden toiminnan seuranta- ja arviointikäytännöt:*

Alihankkijat ovat meillä yhdenvertaisia muun henkilöstön kanssa ja seuranta ja arviointi tapahtuvat samalla tavalla kuin muun henkilöstön kohdalla.

### 2.3. Aikataulujen ja ajankäytön hallinta ja seuranta

*Kuvaus palveluiden/töiden varausjärjestelmästä ja varaustavoista:*

Varausjärjestelmämme on kalenteri, johon kirjataan työt ja niiden tekijä. Varaustapoja ovat sähköposti, puhelin ja paikan päällä myymälässä käynti.

*Kuvaus muutostilanteista (laskutus, muutoksen kirjaamisesta ja siitä tiedottamisesta, huomioiminen sopimuksissa):*

Mahdollisissa muutostilanteissa otetaan yhteys asiakkaaseen, jonka jälkeen muutokset laitetaan käytäntöön.

*Kuvaus työvuorolistojen suunnittelusta ja muutoksista työvuorolistoihin:*

Työaika sijoittuu klo 7 – 15 välille ja työntekijä ilmoittaa mahdollisista muutoksista/esteistä ja ne pyritään toteuttamaan. Työkohteet voivat muuttua ilman erillistä ilmoitusta, mutta työpäivän venymisestä ja iltakohteista sovitaan työntekijän kanssa erikseen.

*Toimintamalli ennakoimattomissa tilanteissa (myöhästyminen, este, mahdolliset vahingot):*

Asiakkaalle ilmoitetaan viipymättä myöhästymisestä, esteestä tai mahdollisista vahingoista. Yrityksen vakuutus korvaa asiakkaan luona sattuneet vahingot.

## 2.4 Ympäristösuunnittelu

15(25)

*Yrityksen kestävä kehityksen toimintaperiaatteet (esim. aine- ja materiaalivalinnat):*

Suosimme tuotteissamme kotimaisuutta sekä joutsen-merkkiä.

*Yrityksen jätteidenkäsittelyperiaatteet ja -käytännöt:*

Yrityksemme pihassa on seka-, energia- ja pahvinkierrätysastiat.

*Yrityksen energiasäästöperiaatteet ja – käytännöt:*

Käytämme sähköä ja vettä säästävaisesti ja kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti.

*Yrityksen toiminta-alueen (kunnan/kaupungin) ympäristöohjeista huomioitavia käytäntöjä:*

Mitään erityistä huomioitavaa ei ole.

(jatkuu)

### 3 KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

16(25)

#### 3.1 Henkilöstövoimavarat

##### 3.1.1 Rekrytointi ja perehdyttäminen

*Rekrytoitavien henkilöiden osaamisen ja osaamistarpeen määrityskeinot:*

Opastamme kaikki työntekijät töihinsä, joten emme vaadi koulutusta tai aiempaa työkokemusta.

*Kuvaus noudatettavasta työehtosopimuksista ja työpaikan säännöistä:*

Työehtosopimus on Kiinteistöpalvelualan työehtosopimus. Työehtosopimuksessa on sovittu yhteisistä pelisäännöistä, joissa alalla työskenteleville taataan asialliset ehdot ja kohtelu.

Kaikki työntekijät lukevat ja allekirjoituksellaan sitoutuvat noudattamaan työpaikan sääntöjä. Sääntöihin sisältyy mm. ohjeet poissaoloihin ja ilmoitukseen sairastumisesta sekä yleisiä ohjeita työajoista, -välineistä sekä siirtymisestä.

*Rekrytointiprosessin kuvaus:*

Yrityksen koosta johtuen rekrytointiprosessimme ei ole pitkä. Työnhakija ottaa yhteyttä sähköpostilla, puhelimella tai käymällä paikan päällä. Hän täyttää työnhakulomakkeen ja hänet haastatellaan. Jos työnhakijan koetaan olevan soveltuva työhön, hänet palkataan. Koeaika mahdollistaa soveltuvuuden tarkastamisen käytännössä.

*Perehdyttämisen prosessikuvaus ja välineet:*

Perehdytys aloitetaan yrityksen toimitiloista, jossa esitellään työvälineitä ja niiden säilytystä. Samalla käydään läpi niiden käyttötarkoituksia. Perehdytys jatkuu asiakaskohteessa, jossa kerrotaan työtavoista. Käydään läpi työjärjestys ja käytettävät välineet. Yrityksen toimitiloihin palatessa perehdytys jatkuu työvälineiden paikalleen laiton merkeissä sekä tuntien kirjaamisella.

(jatkuu)

### 3.1.2 Yrittäjä- ja työnantajavelvoitteet

17(25)

*Yrittäjää ja työnantajaa sitovat monet erilaiset lainsäädännölliset velvoitteet. Myös työntekijöillä on tietyt oikeudet ja velvollisuudet.*

<b>Työnantajan oikeudet</b> -päättää työntekijän työhön ottamisesta -johtaa työtä ja antaa työnjohdollisia ohjeita ja määräyksiä -irtisanoa ja purkaa työsopimus lain sallimissa rajoissa	<b>Työnantajan velvollisuudet</b> <b>Velvollisuudet:</b> -noudattaa lakeja ja sopimuksia -kohdella työntekijöitä tasapuolisesti -huolehtia työturvallisuudesta -antaa työntekijälle kirjallinen selvitys työnteon keskeisistä ehdoista -edistää hyvää työilmapiiriä, työntekijän työssä suoriutumista ja ammatillista kehitystä
<b>Työntekijän Oikeudet:</b> -työehtosopimuksen mukaiseen palkkaan ja muihin työehtoihin -lakien ja sopimusten antamaan suojaan, kuten syrjimättömään kohteluun -ammatilliseen järjestäytymiseen -terveelliseen ja turvalliseen työympäristöön	<b>Velvollisuudet:</b> -suorittaa työt huolellisesti -noudattaa työnjohdon ohjeita ja määräyksiä -kieltäytyä työnantajan kanssa kilpailevasta toiminnasta -olla ilmaiseimatta liike- ja ammattisalaisuutta -ottaa huomioon työnantajan etu

*Yrityksen ja sen henkilöstön tietämys toimintaa koskevasta lainsäädännöstä ja velvollisuuksista, työpaikalla esillä oleva lainsäädäntö:*

Työpaikalla on esillä työehtosopimus. Yrittäjällä on vahva tieto toimintaa koskevasta lainsäädännöstä ja tiivis yhteistyö tilitoimiston kanssa varmistaa tiedon ajantasaisuuden.

*Vakuutuskäytännöt ja vakuutetut kohteet:*

Yrityksen koko toiminta on vakuutettu vastuuvakuutuksella. Lisäksi vakuutettuina ovat yrityksen autot.

*Työsopimukset ja työehdot:*

Kaikkien työntekijöiden kanssa tehdään kirjallinen työsopimus. Työsopimuksesta käy ilmi kaikki tarvittavat asiat. Lisäksi työntekijät lukevat työsäännöt ja allekirjoituksellaan vahvistavat niiden noudattamisen.

*Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuskäytännöt:*

Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuuspaperin. Joissain kohteissa on vielä erikseen asiakkaan vaatimat salassapitokäytännöt, joita noudatamme.

*Kilpailukieltokäytännöt:*

Emme vaadi kilpailukieltoa meiltä pois jääviltä työntekijöiltä.

(jatkuu)



### 3.1.3 Työhyvinvointi, kannustaminen ja palaute

18(25)

#### *Työterveyshuollon järjestäminen ja sen periaatteet:*

Yrityksemme työterveyshuollon hoitaa Suomen Terveystalo. Työterveyshuollon tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työ, työympäristö ja työyhteisö, työhön liittyvien terveysvaarojen ja –haittojen ehkäisy sekä työntekijän terveyden ja työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen, edistäminen ja seuranta työuran eri vaiheissa.

#### *Kuvaus yrityksen työhyvinvointitoiminnasta:*

Tarjoamme henkilöstöllemme kuntosalikäynnit sekä maksamme hieronnasta osan. Kerran vuodessa järjestetään virkistyspäivä.

#### *Kuvaus henkilöstön kehittämis- ja palautteenannon välineistä:*

Suunnitelmissa on aloittaa säännölliset henkilöstön kehityskeskustelut. Palautetta voi antaa viikoittaisissa palaverissa tai heti kun tarve tulee.

#### *Kuvaus yrityksen kannustustavoista:*

Palkkaus on hieman yleistä tasoa korkeampi, jolla kannustetaan henkilöstöä hyviin suorituksiin.

#### *Kannustusmenetelmät omatoimiseen itsensä kunnossapitämiseen (liikunta, kulttuuri, sosiaalinen elämä):*

Tarjoamme kuntosalin käytön henkilöstöllemme. Olemme miettineet mm. Smartum-setelien käyttöä.

### 3.1.4 Työturvallisuus ja työsuojelu

#### *Yrityksen tietoisuus työturvallisuus-lainsäädännöstä:*

Olemme tietoisia työturvallisuuslaista ja toimimme sen mukaan. Työturvallisuuslain mukaan työsuojelun tavoitteena on taata turvalliset ja terveelliset työolot henkilöstölle ja tukea henkilöstön työkyvyn ylläpitämistä.

#### *Kuvaus työturvallisuustekijöiden (vaara- ja haitta-) ehkäisymenetelmistä:*

Työolojen terveydellisten riskien pienentämiseksi seuraavat asiat on annettu henkilöstölle tiedoksi ja niitä on suositeltu noudattamaan:

- kiinnitettävä huomiota nostotekniikkaan sekä jos mahdollista, käytettävä apuvälineitä
- työjalkineiden valintaan kiinnitettävä huomiota (esim. takaremmi)
- suojakäsineitä käytetään tilannekohtaisesti sekä tarvittaessa pöly- ja kuulosuojaimia.

(jatkuu)

*Yrityksen työturvallisuusohjeet:*

Henkilöstö käyttää tarvittavia suojaimia ja he ovat velvollisia ilmoittamaan suojaimissa, työvälineissä tai työoloissa olevista puutteista. Uudet työntekijät perehdytetään sekä heille annetaan työohjeita luettavaksi.

Uusia koneita ja laitteita ostettaessa otetaan huomioon niiden turvallisuus ja käytettävyyks. Jokainen työntekijä opetetaan käyttämään ja huoltamaan koneita ja laitteita.

*Henkilöstön fyysinen ja henkinen väkivalta ehkäisytavat (asiakkaat, ulkopuoliset, työyhteisö):*

Olemme arvioineet asiakasväkivallan uhan riskin sekä olemme ohjeistaneet henkilöstöä siitä, miten tulee toimia tällaisen tilanteen osuessa kohdalle.

*Yrityksen työturvallisuuskoulutusperiaatteet:*

Suurin osa henkilöstöstä on suorittanut vuoden 2017 aikana työturvallisuuskortin. Työturvallisuuteen kiinnitetään jatkossa huomiota entiseen malliin ja mahdolliset uudet riskit tms. käsitellään.

*Työturvallisuuspuutteiden käsittelyperiaatteet:*

Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan puutteista ja asia hoidetaan heti.

### 3.2 Osaamisen kehittäminen

*Yrityksen vaatimukset henkilöstön ammatillisesta osaamisesta eri palvelutehtävissä:*

Emme vaadi aikaisempaa kokemusta tai koulutusta henkilöstöltä vaan perehdytämme talon tavoille.

*Henkilöstön osaamistarpeen kartoitusmenetelmä yrityksessä:*

Osaamistarvetta kartoitetaan tarpeen mukaan, esimerkiksi uuden asiakaskohteen vaatimusten mukaan.

*Yrittäjän ja vastuuhenkilöiden ammattitaidon kehittäminen ja ylläpito:*

Yrittäjä on kouluttautunut ja käynyt kursseja vuosien varrella paljon.

*Yhteistyökumppanit (oppilaitokset, harjoittelijat, opiskelijat, työvoimahallinto, asiantuntijat):*

Teemme yhteistyötä Sastamalan koulutuskuntayhtymän kanssa, otamme TET-harjoittelijoita sekä alan koulutusta käyviä harjoitteluun ja otamme työkokeiluun henkilöitä työvoimahallinnon kautta.

*Koulutusten annin ”levittämistavat” yrityksessä:*

Yrityksessämme nähdään paljon työkavereita ja sen myötä keskustelua on paljon, jolloin tieto siirtyy eteenpäin. Lisäksi on viikoittaiset palaverit koko henkilöstön kanssa.

(jatkuu)

*Henkilöstön kehityskeskustelukäytännöt:*

Tällä hetkellä erillisiä kehityskeskusteluja ei järjestetä.

*Tärkeimmät kehittämistoimenpiteet henkilöstön osaamisen kehittämiseksi seuraavina 3 vuotena:*

Kehityskeskustelukäytäntö otetaan käyttöön mahdollisimman pian. Siinä samalla kartutetaan henkilöstön osaamista ja koulutustarvetta.

### **3.3 Tieto- ja viestintätekniinen osaaminen**

*Tieto- ja viestintätekniikan osaamisen ylläpito ja kehittäminen yrityksessä:*

Yrityksemme henkilöstöllä on riittävä osaaminen tieto- ja viestintätekniikassa.

(jatkuu)

## 4 KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN RESURSSIT

### 4.1 Koneet, laitteet ja välineet

*Teknologian kehittymisen seurantatavat yrityksessä:*

Myyntiedustajat esittelevät säännöllisesti uudet koneet ja laitteet. Lisäksi alan lehtiä ja uutiskirjeitä seuraamalla pysymme ajan hermoilla.

*Investointisuunnittelu ja hankintakriteerit koneille ja laitteille:*

Työhömmme tarvittavat koneet ja laitteet eivät vaadi investointisuunnittelua. Ostamme uusia vanhojen rikkoutuessa tai kohteiden lisääntyessä.

*Koneiden ja laitteiden käyttöohjeet ja käytön opastus:*

Uutta konetta tai laitetta ostettaessa varmistetaan sen sujuva ja tarkoituksenmukainen käyttö. Koneen tai laitteen saapuessa sen käyttö opetetaan jokaiselle hyvin.

*Koneiden ja laitteiden ennakkohuolto ja huoltoperiaatteet (ainakin kriittiset laitteet):*

Koneita ja laitteita huolletaan ja siistitään joka käytön jälkeen varmistaaksemme mahdollisimman pitkän käyttöiän. Tarkempaa huoltoa tehdään koneen tai laitteen kunnon mukaan.

### 4.2 Tieto- ja viestintätekniset resurssit

*Käytettävä tieto- ja viestintätekniikka sekä niiden ylläpidon vastuhenkilöt:*

Meillä on kolme tietokonetta käytössämme ja niiden ylläpidosta vastaa JH Computer.

### 4.3 Verkostot

*Selvitys mihin verkostoihin yritys kuuluu ja mikä on yrityksen rooli verkostossa:*

Sijaisia rekrytään HR-Yhtiöiden kautta. Kun tarvitsemme työntekijöitä, ilmoitamme siitä HR-Yhtiöille ja järjestävät niitä meille.

Olemme verkostoituneet myös alueella toimivien pienempien siivous- ja kotipalveluyritysten kanssa. Lisäksi kaikki edustajat ja yhteyshenkilöt, esim. Nilfiskiltä ja Kiillolta, ovat verkostoamme.

*Yrityksen kumppaneiden laadunvarmistuskeinot:*

Kaikki ovat tuttuja vuosien takaa.

(jatkuu)

## 5 KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN PROSESSIT

### 5.1 Prosessikuvaukset

#### *Ydinprosessien kuvaus*

Ydinprosesseja ovat muun muassa palvelun tuottaminen asiakkaalle sekä asiakkaan tarpeiden kartoittaminen.

#### *Tukiprosessien kuvaus*

Yrityksen tukiprosesseja ovat muun muassa työterveyspalvelut, tyky-toiminta sekä atk-tuki.

### 5.2 Kirjalliset sopimukset yrityksen ja asiakkaan välillä

#### *Käytössä olevat sopimukset ja sopimusmallit:*

Teemme kirjalliset sopimukset arvonlisäverottomaan palveluun oikeutettujen asiakkaiden kanssa.

#### *Käytössä olevat tarjous- ja tarjouspyyntömallit:*

Tarjoukset teemme word-tiedostona, josta käy ilmi tarjouksen pyytäjä ja tarjoaja, hinta ja mitä se sisältää sekä työn ajankohdan.

#### *Tarjousprosessi:*

Tarjousprosessi on seuraavanlainen:

1. Asiakas pyytää tarjousta.
2. Tarjous luodaan ja välitetään asiakkaalle.
3. Asiakas joko hyväksyy tai hylkää tarjouksen.
4. Hyväksytyn tarjouksen mukainen työ suoritetaan tarjouksen mukaisena ajankohtana.

(jatkuu)

*Tarjouksien hinnoittelu- ja sisältömallit:*

Tarjouksen hinnoittelu riippuu asiakkaan toiveesta sekä kohteesta. Osa haluaa tuntihinnoittelun ja osa toivoo kertamaksua. Kertamaksu lasketaan kannattavaksi meille sekä reiluksi asiakkaalle.

*Sovitun laadun ylläpitämisen menettelymallit:*

Laadun valvonta ja ylläpito tapahtuvat asiakaspalautteiden kautta. Jatkuva asiakassuhde kertoo toivotusta laadusta.

*Sopimuksien tarkistus- ja päivitysperiaatteet (palvelun laajuuden ja sisällön muutokset, kustannusmuutokset):*

Muutoksia ja päivityksiä tehdään tarvittaessa. Hinnanmuutoksista tiedotamme etukäteen asiakkaita laskun mukana lähtevällä tiedotteella.

### 5.3 Dokumentoidut työohjeet ja -suoritukset

*Käytössä olevat työohjeet:*

Meillä on kirjallisina työohjeina ohjeet kotisiivoukseen, wc:n, pesuhuoneen ja saunan puhdistukseen sekä ikkunanpesuun. Ohjeet jaetaan uusille työntekijöille sekä ne ovat kaikille saatavilla kansiossa henkilökunnan tiloissa.

*Töiden suorituksen dokumentointiperiaatteet ja laadunvalvonta:*

Töistä dokumentoidaan käytetty aika sekä se, että mitä kohteessa on tehty.

(jatkuu)

## YRITYKSEN TOIMINNAN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

<b>Yrityksen nimi</b>	<b>Vammalan Siivoushuolto Oy</b>
<b>Laadintapvm</b>	10.11.2017
<b>Laatijat</b>	Kirsi Järvenkallas
<b>Seuraava tarkistus/auditointi</b>	

<b>Kehitettävä toiminta tai osaaminen (laatukäsikirjan kohta)</b>	<b>Kehitystoimenpide</b>	<b>Vastuuhenkilö</b>	<b>Aikataulu</b>	<b>Hyväksyntä toteutuksesta</b>
3.1.1 Rekrytointi ja perehdyttäminen	perehdytysuunnitelman ja –kansion luominen	Sanna Järvenkallas	vuoden 2018 loppuun mennessä	
2.2 Asiakkuuksien hallinta ja seuranta	asiakaspalautejärjestelmä	Sanna Järvenkallas	vuoden 2018 loppuun mennessä	

(jatkuu)

[illegible]